

Estrés Laboral y comunicación

Daniel Lavao
Felipe Rodriguez
Luisa Tovar

Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas
Programa de Psicología
Bogotá
2018

TABLA DE CONTENIDOS

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.2 MARCO TEÓRICO	7
ESTRÉS:	7
ESTRÉS LABORAL	7
MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL	9
SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT	10
EFECTOS EN LA ORGANIZACIÓN	12
COMUNICACIÓN	14
ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD (EMA)	16
CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY	16
1.3 OBJETIVOS PROPUESTOS:	18
OBJETIVO GENERAL	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2. METODOLOGÍA :	18
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	20
Tamaño de la muestra	20
Criterios	20
2.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES	21
4. RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS:	23
5. IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DE LOS RESULTADOS:	24
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	24
7. PRESUPUESTO	25
BIBLIOGRAFÍA	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.	21
Tabla 2 Definición de variables	22
Tabla 3 Cronograma actividades.	26
Tabla 4 Presupuesto global de la propuesta.	27
Tabla 5 Materiales y suministros.	29
Tabla 6 Salidas de campo.	30

Título: Estrés Laboral y comunicación	
Investigador Principal: Juan Alvaro Oliveros	Filiación Institucional: Docente Facultad Ciencias Sociales,
Correo electrónico: jcoliveros@fucsalud.edu.co	Teléfono Celular : 3002104814
Dirección de correspondencia:	
Coinvestigadores (nombre , Celular y correo electrónico) Daniel Lavao, celular:, correo: dslavao@fucsalud.edu.co Felipe Rodriguez, celular:, correo: afrodriguez@fucsalud.edu.co Luisa Tovar, celular:, correo: lftovar@fucsalud.edu.co Filiación Institucional: Estudiantes Pregrado Facultad de Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas - Programa de Psicología	
Dirección de correspondencia (Investigador Principal): jcoliveros@fucsalud.edu.co	
Nombre del Grupo de Investigación (GrupLAC)	Total de Investigadores: 4
**Semillero de Investigación que presenta la propuesta	Total de semilleros vinculados.
*Línea de Investigación:	
Facultad: Psicología	
Asesor Metodológico: Carlos Alvarez Área o Servicio: Psicología Organizacional	
Duración (en meses):	

Costo Total:	
Desembolsable : \$	No desembolsable \$
El proyecto será presentado a convocatoria interna: Si X No__	
Descriptor / Palabras claves: Comunicación, estrés, comunicación asertiva,	
Fecha de Radicación :	

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto consiste en la realización de un estudio de caso en una empresa de seguridad privada, esto nos permitirá establecer una relación existente entre el estrés laboral y los estilos de comunicación asertiva en los empleados del área administrativa.

El objetivo principal del proyecto es llegar a analizar si existe relación entre los diferentes tipos de comunicación y el estrés laboral ya que puede causar diferentes efectos identificados en la prueba Maslach los cuales son; Cansancio emocional, despersonalización, realización personal y que pueden llegar a afectar biopsicosocialmente a los empleados administrativos. Este proyecto también tiene como propósito ser un referente teórico-práctico sobre los efectos que posee no tener una buena comunicación, las consecuencias y manifestaciones que esto abarca.

Partiendo del análisis de los diferentes factores de riesgo que se presentan en los trabajadores administrativos de la empresa de seguridad privada, se desarrollaran dos pruebas; Escala multidimensional de Asertividad (EMA) y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que evaluaran el desgaste profesional y la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones de su entorno social

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Colombia entre los años 2009 y 2012 se realizó una encuesta nacional sobre las condiciones de salud y trabajo, donde se pudo observar que los riesgos psicosociales han tenido un incremento sustancial, esto también permitió ver que la ansiedad y depresión están en aumento, en “la Ley 1562 de 2012, que nos muestra la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o recurrente por el trabajo; y la Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la "Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral" Congreso de Colombia. Ley 1562 del 11 de julio de 2012.

En Colombia se han realizado varios estudios sobre el tema del estrés laboral, este ha sido abordado en el ámbito de salud laboral como nos lo plantea Andrade Jaramillo & Gómez, (2008) en su estudio de Salud Laboral, podemos entender que el burnout y muchas otras causales afectan la salud laboral lo que puede conllevar a un malestar físico y psicológico.

Andrade Jaramillo & Gómez (2008) afirma: “*Los principales objetivos de la salud laboral son la conservación del bienestar físico, social mental en relación con las condiciones de trabajo*” (p 11). Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado por la autora el empleado debe tener un bienestar pleno para poder cumplir con sus labores de la forma más eficiente, y el estrés laboral puede ser un factor que esta labor no se cumpla de la mejor manera.

La presente investigación se enfocará en establecer si existe una relación entre estrés laboral que se identifica como el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene un equilibrio constante adaptándose a las exigencias, presiones e influencias externas o internas percibidas en el ambiente en el que se desarrolla el individuo y los tipos de comunicación asertiva, no asertiva y asertividad indirecta.

Específicamente existe el deseo particular de identificar si el estrés tiene relación alguna con los diferentes tipos de comunicación planteados, ya que la mala comunicación puede ser un desencadenante del estrés en el ámbito laboral del grupo administrativo en el que se va a indagar, puede dificultar o generar más productividad y efectos en la organización. Consideramos que la comunicación es un factor fundamental e indispensable dentro de los diferentes grupos sociales y si este falla puede causar diferentes efectos biopsicosociales negativos en los individuos.

El aporte que se ofrece al área de psicología organizacional y a la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud en concreto consiste en presenciar e identificar los riesgos psicosociales, sus efectos en la salud física y mental existentes en el grupo administrativo de la empresa de seguridad privada la cual presta servicios de vigilancia y seguridad privada, la empresa seleccionada cuenta con 27 años en el mercado y 50 años de experiencia por parte de sus directivas; por años se han destacado por su eficiencia, responsabilidad y cumplimiento así mismo cuenta con certificaciones de calidad ISO 9001: 2008 Sistema de Seguridad y Control BASC y Sistema de Gestión en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial OSHAS 18001, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 y RUC; que permiten brindar el mejor servicio. Se desea aportar nuevos planteamientos que abunden y den nociones de este contenido.

Por lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los tipos de comunicación y el estrés laboral en el personal administrativo en una empresa de seguridad en la ciudad de Bogotá?

1.2 MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado hablaremos de los factores que pueden influir en este proceso de investigación, los cuales son: Estrés, manifestaciones de estrés, síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), efectos en la organización, comunicación e instrumentos a utilizar.

Se considera relevante que primero se conozcan estos temas para entrar en materia al estudio de caso, puesto que los mencionados anteriormente tiene una incidencia en cómo se pueden dar los patrones de comunicación, en el desencadenamiento del estrés y los instrumentos nos permitirán abordar estos temas a profundidad.

ESTRÉS

“Recordando la definición del estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla”. (Gutiérrez, 2014).

Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

En términos generales se puede definir el estrés como un proceso de tensión que se genera a nivel psíquico que por lo general se encuentra acompañado de manifestaciones , reacciones y cambios que se muestran fisiológicos que en ocasiones son perjudiciales para la salud. Se distinguen dos tipos de estrés, el primero de ellos llamado distrés que le permite a la persona que lo padece experimentar malestar y tensión psíquica, el segundo de ellos es eustrés que también es una tensión psíquica pero a diferencia del anterior le permite a la persona que lo experimenta generar una activación para realizar varias actividades. Se pueden determinar tres fases del estrés: Alarma, resistencia y agotamiento. (Arias, 2012).

Se puede decir que existen dos tipos de estresores los cuales son las demandas obstaculizadora y las desafiantes; *“Las demandas obstaculizadoras son aquellas que interfieren u obstaculizan la capacidad de la persona para alcanzar sus metas: serían los estresores "malos" por naturaleza. Entre ellos se destaca especialmente el conflicto, la sobrecarga y la ambigüedad de rol; por el contrario, las demandas desafiantes serían aquellas que pueden ser percibidas más como elementos reforzantes en el trabajo que*

como obstáculos en el trabajo, tales como elevados niveles de carga de trabajo, presión o responsabilidades” (Orgambídez, 2015)

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral en algunas ocasiones es considerado como algo subjetivo producido dependiendo del cargo que ocupe en la empresa, por la cantidad de trabajo que la persona posea en determinados momentos, posibles amenazas que la persona pueda observar o sentir en el ámbito laboral, condiciones familiares que no se puedan controlar en el hogar trascienden la barrera y llegan al marco laboral. *“Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador.”* (Rodríguez, 2009)

Se pueden encontrar 8 diferentes categorías de estresores laborales: *“1. el ambiente físico que se puede encontrar en el trabajo, 2. organización laboral donde se ven expuestos los turnos y la carga laboral, 3. los contenidos del puesto las diferentes obligaciones y deberes que tienen las diferentes personas en sus puestos de trabajo, 4. estresores del rol, conflicto, ambigüedad, sobrecargas etc. 5. Estresores relacionados con las habilidades sociales, 6. Desarrollo laboral donde se incluyen cubrimiento de puestos, ascensos laborales, recortes de personal etc. 7. Las características de la organización infraestructura, material tecnológico, clima organizacional, 8. estresores externos al lugar de trabajo.”* (Rodríguez & Piero, 2008, pg 69).

Según el modelo formulado por Karasek (1979, pág 286) *“las experiencias del estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad de control es baja”* también genera el postulado de que existen cuatro tipos de situaciones laborales con niveles altos y bajos tanto de las demandas como el control, *“un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas”* (Karasek 1979, pág 287).

El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación.

El desbalance entre el sobre compromiso del trabajador, demandas extrínsecas del trabajo y el esfuerzo aplicado versus la recompensa recibida “ *El desbalance entre estas tres fuerzas es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general*” (Vieco Gomez & Abello Llanos, 2014)

MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias del estrés laboral en cada individuo se pueden identificar en diferentes aspectos y áreas principalmente la personal, laboral y social. Las afectaciones y reacciones biológicas son más comunes de lo que se considera, los síntomas que más se presentan son dolores de cabezas, mandíbula, tartamudeo, temblores en miembros superiores e inferiores, dolor de cuello, espalda, mareos, vértigo, sudoración, resfriados, infecciones, dificultad de concentración, insomnio, depresión, ansiedad, confusión, incrementa la frustración, irritabilidad y nerviosismo. (Zabala, 2008).

Significativamente con el paso del tiempo el individuo que desempeña diferentes tipos de funciones en la organización sean de alta o mediana demanda empieza a experimentar alteraciones a nivel fisiológico, cognitivo y por último a nivel psicomotor. Es importante aclarar que mientras más tiempo dure una situación estresante, mayor será el deterioro y desgaste del organismo y de la salud mental. Según lo indica Fernández (2003) “*Las reacciones de estrés aparecen como consecuencia de una discrepancia entre lo que se exige y lo que se puede hacer o lograr. Estas reacciones discurren en cuatro niveles distintos: a) un nivel cognoscitivo de procesos de evaluación y valoración; b) un nivel sentimental resultante de la confrontación con los estresores; c) un nivel de conducta motora, y) un nivel de activación orgánica neuronal y neuroendocrina (los llamados ejes del estrés)*”. (p. 16)

El estrés laboral puede desencadenar no problemas en la salud mental pero también en la física afectando significativamente a la persona que lo padece como se mencionó anteriormente. Según Guic, Bilbao y Bertín (2002) existen otras repercusiones o manifestaciones en el sentido económico para las empresas donde estas personas desempeñan sus funciones, se ha identificado que el estrés laboral causa ausentismo, rotación de personal y afecciones en la productividad laboral.

Consecuencias físicas:

El estrés laboral puede causar manifestaciones físicas como pueden ser leves o algunas que pueden conllevar a una enfermedad crónica o de mayor peligro.

Según no lo propone un estudio realizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, *(Del hoyo Delgado)* propone en el apartado físico podemos encontrar las siguientes manifestaciones:

Trastornos Sexuales:

- Impotencia, Alteraciones de la libido.

Trastornos Dermatológicos:

- Sudoración Excesiva, Dermatitis Atípica.

“Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas” (Del hoyo Delgado, pág 10).

Entre los efectos psicológicos negativos que se pueden producir a causa del estrés, se encuentran los siguientes:

- Preocupación excesiva, Sensación de confusión, Bloqueos mentales, Mal humor, Incapacidad de concentrarse, entre otros.

El mantenimiento de estos afectos puede desencadenar el desarrollo de trastornos psicológicos, entre los más frecuentes se encuentran:

- Trastornos del sueño, Ansiedad, miedos o fobias, Depresión y trastornos afectivos, Alteración de las conductas de alimentación.

SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT

Este término se refiere a estar cansado, agotado y perder toda la ilusión por el trabajo debido a situaciones tensas, relaciones conflictivas y prolongadas, es habitual encontrar este síndrome en personas profesionales de la salud y en organizaciones donde tengan un contacto directo con los clientes o usuarios, *“En el ambiente laboral, las relaciones interpersonales pueden de suyo llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud” (Gómez, 2015)* dentro de los riesgos laborales el estrés laboral y el quemarse por el trabajo son las razones por las que existe el ausentismo laboral y los conflictos interpersonales.

Este síndrome de quemarse por el trabajo afecta cualquier área y tipo de trabajo no posee una población exacta para ser afectada *“se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo” (Gil-Monte, 2003)*

Aunque no existe un lineamiento para sufrir de este síndrome las características que son tomadas en cuenta son: *“aunque la edad no influye en esto los primeros años después de*

graduarse son los más propensos para contraer este síndrome; el sexo donde son más propensos a tener el síndrome sería el femenino ya que son más vulnerables, el estado civil no es tomado tan en cuenta aunque las personas con pareja tienen más probabilidades debido a que tienen factores externos e internos de estrés respecto a la empresa” (Gómez, 2015).

También es importante destacar la necesidad de poder combatir este síndrome bien sea de manera individual mediante diferentes técnicas, *“Dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.” (Monte, 2005).* Teniendo en cuenta las siguientes características se podría evitar que un trabajador sufra de este síndrome *“ Para que el trabajador experimente los (EPC) estados psicológicos críticos anteriores, el puesto desempeñado debe presentar unas Dimensiones Centrales del Puesto (DCP): la Variedad de Destrezas, la Identidad de las tareas, la Importancia de las tareas, la Autonomía, y la Retroalimentación del puesto. Estas cinco características se combinan dentro de un sólo índice global que refleja el potencial de un puesto para fomentar la motivación interna, a este índice se le denomina Potencial Motivacional del Puesto” (Boada , 2004)*

De manera grupal utilizando estrategias donde se fomente *“el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación sobre su desarrollo del rol.” (Monte, 2005),* también teniendo en cuenta diferentes puntos como lo son los *“factores propios del contexto ocupacional, organizacional y cultural, lo que requiere de un trabajo interdisciplinar entre la psicología, la sociología, la antropología, la filosofía, la biología, la economía, la epidemiología, entre otras.” (Díaz, B. 2016).*

Existen diferentes fases o maneras de verse representado el burnout en este caso según Álvarez hay tres fases *“Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas*

laborales y los recursos del trabajador. Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga. Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.” (Álvarez, 2011)

El siguiente apartado lo consideramos importante para poder definir un concepto de burnout relacionado con el estrés. *“El burnout se toma como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal”* Maslach (1999).

Tomando esta definición del autor de la prueba podemos tener un concepto más claro y conciso de cómo abordar el burnout y como se puede ser una respuesta al estrés percibido en las organizaciones.

EFFECTOS EN LA ORGANIZACIÓN

El estrés laboral puede afectar tanto al individuo como a la empresa ya que influye en el establecimiento de relaciones interpersonales, rendimiento, productividad y esto puede provocar enfermedades las cuales podrían genera absentismo en el trabajo.

“Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación. de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.” (Gómez, 2015)

Añadiendo algo a lo planteado anteriormente también el absentismo puede generar una pérdida económica para la empresa, ya que si el empleado presenta demasiado estrés laboral y no cumple su jornada completa o no puede asistir será una pérdida que tendrá la empresa.

A nivel laboral cuando se presenta el estrés en cierto individuo o sector de la población se ve significativamente afectado el ambiente, satisfacción y características personales del trabajador que están dadas desde su estilo de vida, experiencias, expectativas, estabilidad y

salud. Los principales factores psicosociales que se perjudican a causa de este fenómeno dentro de una organización dados desde el individuo portador son: alto grado de dificultad, demanda de atención, funciones contradictorias, iniciativa y creatividad disminuidas, liderazgo inadecuado, relaciones laborales con los pares ambivalentes, motivación deficiente, falta de reconocimiento a los logros y buen desempeño, conflictos de autoridad, planificación deficiente, trabajo burocrático, funciones mal definidas, ritmo de trabajo apresurado, competencia destructiva y excesiva, poca satisfacción en las labores continuas, condiciones físicas inadecuadas, exposición a riesgo físico constante y menosprecio por las tareas asignadas. (Perspectivas, 2007).

Un trabajador afectado y alterado a causa del estrés que le pueden generar sus funciones diarias, la carga que le es asignada según las funciones que desempeñe, las relaciones disfuncionales con sus pares y superiores puede generar en su organización cierta serie de complicaciones afectado el clima organizacional, productividad poniendo en riesgo incluso su lugar de trabajo, compañeros y seguridad propia, el riesgo de accidentes es muy alto. (López ,M & Campos, J, 2002).

El nivel de estrés dentro de una empresa no más ni menos que la suma total del personal afectado por el mismo quienes son los que constituyen el recurso más valioso de la organización. Las consecuencias de dicho fenómeno representan para los empresarios la pérdida de la producción, desestabilidad en la planificación de logística y personal. Se ha identificado que el enorme coste humano y económico es alto, puesto que cuando el estrés se masifica el absentismo no justificado, la incapacidad laboral, accidentes e incluso suicidios y la muerte se hacen comunes y representan pérdidas. La rotación dentro de los puestos de trabajo no da espera y es necesario realizar cambio periódico de personal lo que implica tiempo, recursos materiales y económicos. (Del Hoyo, 2004).

COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso mediante el cual las personas se expresan con el fin de que un receptor entienda la idea que se desea expresar, donde se evidencian el emisor quien es a persona que desea transmitir la información, el receptor la persona o personas a quien va

dirigido el mensaje. Ya que *“la comunicación no es un proceso lineal no se puede reducir a la relación causa efecto, estímulo- respuesta, de ahí que la comunicación no alcance a ser totalmente fiel”* (Restrepo, 1995)

Todo esto con el fin de entender que cada persona puede entender el mensaje y darle un significado distinto al que se puede llegar a querer. *“Aquí pueden darse malentendidos en las interpretaciones discursivas por no compartir intereses, creencias y valores culturales entre los interlocutores. Las limitaciones psicológicas y las diferencias de los conocimientos de los interlocutores, también pueden implicar adecuaciones/inadecuaciones”* (Brönstrup, 2007)

Pero en una organización la comunicación lleva elementos de más cómo Andrade, H (2005) afirma: *“Comunicación interna (conllea la comunicación por toda la organización) y de manera externa donde se intenta llegar a diferentes sectores donde la organización pueda influir”* (pág 118).

Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. ya sea para mantener clientes o para conseguir nueva clientela; además de esto existen otros tipos de comunicación como lo son: *“Comunicación vertical la cual se da entre los diferentes niveles jerárquicos, comunicación horizontal es la que se da entre personas de un mismo nivel jerárquico, comunicación diagonal es la comunicación que se da entre personas de distinto niveles y áreas, comunicación formal se expresa por canales y/o fuentes oficiales, comunicación informal.”* (Andrade, H. 2005).

Otro aspecto importante a tener en cuenta en la comunicación, es la comunicación asertiva que está mediada por la autoestima y la asertividad sin estos factores resulta complicado lograr una comunicación adecuada en la organización. (De Castro, A, 2014).

La comunicación asertiva permite que en la organización se logre un ambiente de confort al expresar o proponer ideas o sugerencias. Tolentino, J (2012) afirma *“La conducta asertiva o socialmente hábil, implica respeto hacia uno mismo y hacia los demás al expresar nuestras necesidades y/o derechos”*, con lo anterior podemos dar cuenta que la comunicación asertiva

se logra primero desde la persona para luego transmitirla a los demás, esto permite que se vea a la persona como un líder que sabe escuchar y expresar sus ideas de la mejor manera.

La comunicación asertiva afecta en la organización de forma positiva, esto se puede evidenciar en el rendimiento de sus trabajadores. Rivera, A. (2012) afirma:

“Mediante una comunicación asertiva exhortamos al colaborador a dar lo mejor de sí y a potenciar sus fortalezas y seguir creciendo como profesional”

Según lo propone Gómez, D (2011), *“la comunicación horizontal, se destaca que ésta se da a lo largo de la cadena de mando, entre las personas con el mismo nivel jerárquico. Es necesaria para la coordinación de trabajo con personal de otras áreas”*. Podemos notar que la comunicación horizontal juega un papel importante en las organizaciones, en muchas empresas Colombianas se da este tipo de comunicación pero por uno u otro motivo si esta comunicación horizontal no se da de manera asertiva puede llegar a generar conflictos.

Así mismo se ha identificado que en los ambientes organizacionales en donde existe una comunicación asertiva el clima organizacional se torna adecuado puesto que esta es parte de un factor socio psicológico que da cuenta de cómo expresan, relacionan y comportan las personas entre ellas mismas. (Segredo, 2013).

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD (EMA)

El tema de la comunicación visto desde la prueba a realizar la cual es el la escala multidimensional de asertividad (EMA), se puede notar en que tanta comunicación asertiva y no asertiva presenta el individuo en su entorno social o en este caso un entorno laboral y poder inferir cómo estos tipos de comunicación infieren en la persona para así poder mejorarla.

Al realizar la prueba escala multidimensional de asertividad (EMA) se puede observar según *“Asertividad indirecta. Es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo., ya sea*

con familiares, amigos jefes o compañeros de trabajo llevándolo por tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, decir no, dar y recibir alabanzas y manejar la crítica a través de cartas, teléfonos u otros medios. No Asertividad. Es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar interacción con otras personas, y manejar la crítica. Asertividad. Es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica” (Camargo, 2009, pág 97).

Al realizar esta prueba es posible analizar si las personas al momento de mantener un diálogo se expresan de manera asertiva indirecta lo cual indica que es una persona con dificultades de expresarse frente a diferentes personas, no asertividad donde le es casi imposible indicar sus necesidades y deseos, asertividad cuando un individuo logra expresarse adecuadamente frente a las personas indicando sus pensamientos y sueños.

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Segun lo propuesto por (Maslach, C., & Jackson, S. E. 1981), este instrumento está constituido por 22 ítems en forma afirmativa, su función es medir el desgaste profesional con ayuda de tres aspectos del síndrome;

- Subescala de cansancio emocional,
- Subescala de despersonalización
- Subescala de realización personal

Según (Martín,2001), la prueba Maslach además se debe *valorar mediante 3 subescalas (cansancio emocional [CE], despersonalización [DP] y logros personales [LP]) independientes de tipo Likert, de 7 puntos (0-6), aspectos fundamentales del desgaste profesional (sintomatología y actitudes del profesional*

en su trabajo diario). Altas puntuaciones en las subescalas de CE (de 9 ítems) y DP (5 ítems) y bajas en la de LP (8 ítems) reflejan un nivel alto de burnout.

Teniendo en cuenta los temas desarrollados en el marco teórico se puede abordar la siguiente investigación con un fundamento teórico que sustente los resultados observados, es importante tener en cuenta cada una de las definiciones propuestas por diferentes autores de los distintos temas para tener una visión global de lo que se espera en este trabajo.

Otro apartado para considerar es tener en cuenta la relación existente entre estrés-burnout y cómo estos pueden afectar tanto de manera significativa tanto física como psicológica a los trabajadores de la empresa, con este fin se hará la realización de las pruebas para determinar si todos los factores tiene una relación entre sí y con esto lograr mejorar las pautas de comunicación en la empresa.

1.3 OBJETIVOS PROPUESTOS:

OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación existente entre el estrés laboral medido por la prueba de Maslach y los tipos de comunicación asertiva, medida y cuantificada en la escala multidimensional de asertividad, en el personal administrativo de una empresa de seguridad de la ciudad de Bogotá

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si los diferentes tipos de comunicación asertiva podrían ser un desencadenante definitivo del estrés.
- Identificar las consecuencias del estrés y cómo se puede llegar a manejar e identificar los estresores.

- Determinar por medio de la Escala Multidimensional de Asertividad cual dimensión de las tres planteadas se presenta con mayor frecuencia.
- Establecer por medio de la escala Maslach si existen niveles de estrés laboral en el personal administrativo de la organización.
- Establecer relación entre estrés laboral en trabajadores administrativos con los diferentes tipos de comunicación asertiva.

2. METODOLOGÍA :

En el siguiente apartado planteamos la manera en que daremos cuenta de los dos(2) primeros objetivos específicos con el fin de determinar con base en resultados si estos se cumplen o quedan invalidados.

En este apartado también podremos dar cuenta de cómo será el procedimiento de la investigación hablaremos del tipo de estudio, variables a tener en cuenta, entre otros que podrán ser observados más adelante del texto.

Esta investigación es conveniente de realizar por que nos abre un panorama diferente frente a la necesidad de saber cual es la relación que se puede presentar con estas dos variables de las cuales se quiere determinar su relación y cómo una puede influir en la otra si es que lo logra. Su utilidad se verá reflejada en el momento de dar respuesta al planteamiento del problema inicial ya que se podrá intervenir en los factores que se identifiquen son afectados y así mejorar la pauta relacional entre los protagonista de este proyecto.

El impacto, la trascendencia e implicaciones que tendrá esta investigación en la sociedad y específicamente en la población que se delimitó desde un inicio está dado desde las intervenciones previas que se podrán realizar en cuanto se determine la relación que existe dentro de estas variables que son estudiadas.

El valor teórico que quiere aportar esta investigación a través de la recopilación de datos que se está realizando será establecer la relación que existe si la hay entre las dos variables sujetas

y dispuestas para el estudio con el fin de determinar qué factor influye en el otro y lo que finalmente sucede cuando este fenómeno se produce.

El primer objetivo específico lo alcanzaremos mediante la prueba EMA la cual nos permitirá saber cuales tipos de comunicación influyen más en el personal administrativo y poder dar cuenta de si los tipos de comunicación son influidos por el estrés o se presenta por otros factores, esta prueba se realizará al personal administrativo de la empresa la cual tendrá una duración máxima de 40 minutos y a la cual se le sacarán sus puntuaciones naturales y estandarizadas para así tener un resultado consolidado.

El segundo objetivo específico lo alcanzaremos a través de la consecución de los resultados que nos ofrecerá la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que se efectuará específicamente al grupo administrativo de la empresa de seguridad privada, esta aplicación de la escala propuesta tiene una duración aproximada de 20 a 30 minutos la cual se realizará individualmente asegurándose de que los entrevistados tengan pleno conocimiento de que se quiere evaluar y cuál es su finalidad y nos permitirá identificar si los desencadenantes del estrés se presentan por efectos externos o internos y si afectan directamente la comunicación que se efectúa de dicho grupo.

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de diseño de investigación será, estudio cuantitativo, correlacional no experimental de corte transversal, esto debido a:

- Tomando la contribución de Sampieri (2010), será cuantitativo, ya que usamos la recolección de datos para probar hipótesis.
- Teniendo en cuenta lo propuesto por Sampieri (2010), será correlacional porque usaremos dos variables en este caso, comunicación asertiva y estrés estas servirán para dar cuenta si afectan en el tipo de relaciones en la empresa y si estas influyen o no en la organización.

- Con lo propuesto por Sampieri (2010), será no experimental ya que se observan las variables sin entrar a manipularlas.
- Según Sampieri (2010), será de corte transversal porque se recopilaban los datos en un único momento que nos permite analizar las variables y la relación en el contexto.

Criterios

Tabla 1. *Criterios de inclusión y exclusión.*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> Personas que laboren hace 6 meses o más en la empresa de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Personas que no deseen participar en las pruebas
<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores en los cargos administrativos 	

2.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Tabla 2 *Definición de variables*

VARIABLES DEMOGRÁFICAS.	
GÉNERO.	Femenino / Masculino.
DEPENDENCIA:	Administrativa.
TIEMPO DE PERMANENCIA:	Seis meses o más de permanencia en la empresa.
FUNCIONES:	Únicamente administrativas.

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY	<p>Según lo propuesto por (Maslach, C., & Jackson, S. E. 1981), este instrumento está constituido por 22 ítems en forma afirmativa, su función es medir el desgaste profesional con ayuda de tres aspectos del síndrome:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subescala de cansancio emocional, • Subescala de despersonalización • Subescala de realización personal
SUBESCALA N° 1	(C.E) Cansancio Emocional.
SUBESCALA N° 2	(D.P) Despersonalización.
SUBESCALA N° 3	(L.P) Logros Personales.
<p>Cada una independiente de tipo Likert, de 7 puntos (0-6), aspectos fundamentales del desgaste profesional (síntomatología y actitudes del profesional en su trabajo diario). Altas puntuaciones en las subescalas de CE (de 9 ítems) y DP (5 ítems) y bajas en la de LP (8 ítems) reflejan un nivel alto de burnout.</p>	

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD (EMA)	Es un instrumento autoaplicable que consta de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta.
SUBESCALA N° 1	Asertividad Indirecta.
SUBESCALA N° 2	No Asertividad.
SUBESCALA N° 3	Asertividad.

Escala multidimensional de asertividad: Es un instrumento autoaplicable que consta de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta. La EMA, desde una perspectiva etnopsicológica, aborda tres dimensiones: asertividad indirecta, no asertividad y asertividad, las cuales expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social. tiene un tiempo de aplicación de 20 a 30 minutos aproximadamente, es un cuestionario tipo Likert. (Sánchez et al., 2005).

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory: Realizado por la psicóloga Christina Maslach, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones , sobre los sentimientos y actitudes que presenta el personal en su trabajo y la función es medir el desgaste profesional, se realiza en un intervalo no mayor a 15 minutos y mide 3 aspectos: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

El tercer objetivo específico lo alcanzaremos mediante las pruebas EMA y Maslach ya que con ellas podremos identificar los desencadenantes y como saberlos manejar.

Estrés laboral: “Se clasifica por un estímulo externo que produce efectos y secuelas físicas al igual que psicológicas por lo que un desajuste en diferentes situaciones laborales esto puede ser causado por: sobrecarga de trabajo, exposición a situaciones de riesgo y mal clima organizacional.” (Silla, 2001)

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory: Realizado Por la psicóloga Christina Maslach, que está constituido por 22 ítems los cuales miden los 3 aspectos del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, este cuestionario se realiza entre 10 a 15 minutos. (Maslach, C., & Jackson, S. E. 1981)

La primera subescala de agotamiento emocional consta de 9 ítems, la segunda subescala de despersonalización consta de 5 ítems y la tercera subescala de realización personal consta de 8 ítems, se evalúa por rangos de 0 a 6 los cuales se dividen de la siguiente manera:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

Si tienen una puntuación de 48 a 168 es bajo y significa que debe tomar decisiones

Si tienen una puntuación de 169 a 312 es moderado y significa que debe desarrollar un plan para solución de problemas. (Gomez,R.L & Castillo,E.D 2015)

Si tienen una puntuacion mas de 313 es alto y significa que necesita acciones correctivas

El cuarto objetivo específico lo alcanzaremos mediante la Escala Multidimensional de Asertividad por la cual podemos verificar a la hora de calificar qué dimensión se presenta más, sin embargo los componentes de esta escala son el manual, el cuestionario, la hoja de respuestas, la plantilla de calificación y los portafolios (La Rosa & Díaz- Loving 1991).

El quinto objetivo específico se desarrollara por medio de la aplicación, calificación y recolección de datos de cada uno de los integrantes del personal administrativo de la organización lo que permitirá cumplir y verificar si está presente el fenómeno del estrés y sus efectos biopsicosociales en el entorno laboral en el que se desarrollan los colaboradores.

- Procesamiento de Datos de la prueba
- Plan de Análisis de la prueba
- Prueba Piloto (En caso de ser necesaria)
- Consideraciones Éticas

4. RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS:

- **Dirigidos a la apropiación social del conocimiento:**

El impacto, la trascendencia e implicaciones que tendrá esta investigación en la sociedad y específicamente en la población que se delimitó desde un inicio está dado desde las intervenciones previas que se podrán realizar en cuanto se determine la relación que existe dentro de estas variables que son estudiadas.

Su utilidad se verá reflejada en el momento de dar respuesta al planteamiento del problema inicial ya que se podrá intervenir en los factores que se identifiquen son afectados y así mejorar la pauta relacional entre los protagonista de este proyecto.

5. IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DE LOS RESULTADOS:

Tras el desarrollo del proyecto de investigación se espera:

- Las empresas del sector de seguridad puedan tomar en cuenta la problemática del estrés laboral y empiecen a generar pautas para el mejoramiento de estas, esto puede ayudar a un mejoramiento en la productividad y las ganancias para la empresa.

- Gracias a esta investigación las diferentes empresas no necesariamente solo las del sector de seguridad podrán observar que si se tiene una comunicación asertiva los empleados realizan sus actividades con una mejor satisfacción.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Relación de actividades a realizar en función del tiempo (meses), en el periodo de ejecución del proyecto, sin mención de los meses precisos y de acuerdo al siguiente esquema:

Tabla 3 *Cronograma actividades.*

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Enero	Febrero	Marzo
Actividad 1 Presentación y aprobación ante el comité de investigaciones de la facultad	Semana 2 (Día 14)					
Actividad 2 Presentación del proyecto ante la división de investigaciones de la FUCS		Semana 2				
Actividad 3 Aplicación de instrumentos		Semana 3 Semana 4	Semana 1 Semana 2 Semana 3 Semana 4			
Actividad 4 Tabulación de datos				Semana 3 Semana 4	Semana 1	
Actividad 5 Análisis de datos					Semana 1 Semana 2 Semana 3	
Actividad 6 Resultados, Recomendaciones e informe final					Semana 4	Semana 1 Semana 2 Semana 3

7. PRESUPUESTO

Tabla 4 Presupuesto global de la propuesta.

Tabla Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación				
RUBROS	FINANCIADO FUCS		FINANCIADO CONTRAPARTIDA	TOTAL
	Desembolsable	No Desembolsable		
PERSONAL		\$3.240.000		\$3.240.000
OTRO PERSONAL				\$0
EQUIPOS				\$0
EQUIPOS DE USO PROPIO*				\$0
SOFTWARE				\$0
MATERIALES	\$200.000			\$200.000
VIAJES**				
SALIDAS DE CAMPO	\$105.600			\$105.600
SERVICIOS TÉCNICOS				\$0
CAPACITACIÓN				\$0
BIBLIOGRAFÍA				\$0
PUBLICACIONES Y PATENTES				\$0
TOTAL				3.545.000

Tabla 5 *Materiales y suministros.*

Tabla Materiales y suministros				
Materiales	Justificación	Valor unitario	Cantidad	Valor Total
Lápices N° 2	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$1.000 C/U	80	\$80.000
Copias escala MASLACH.	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$100 C/U	180	\$18.000
Tajalapiz.	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$ 500 C/U	20	\$10.000
Borrador	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$400 C/U	80	\$32.000
Esféros	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$800 C/U	80	\$64.000
Cuadernillos escala EMA	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$9,400 C/U	80	\$752,000
Hojas de respuesta EMA	Material necesario para el diligenciamiento de las dos escalas propuestas para el análisis.	\$3,933C/U	210	\$825,999
TOTAL			440	\$1,808,999

Tabla 6 *Salidas de campo.*

Tabla Salidas de campo				
Destino	Justificación	Costo unitario	Número de viajes	Total
Transporte ida y vuelta empresa de seguridad	Aplicación de instrumentos	2.200	48	\$105.600
Refrigerio	Aplicación de instrumentos	4.000	24	\$96.000
TOTAL				\$201.600

BIBLIOGRAFÍA

(2007). “EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA”. PERSPECTIVAS, (20), 55-66.

Alvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito empresarial, 160, 1-4.

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna:+proceso,+disciplina+y+t%C3%A9cnica.&ots=gnHlxpXQm0&sig=5oE1bG5WTkJWHL1DfQ-s79bJLxA#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%3A%20proceso%2C%20disciplina%20y%20t%C3%A9cnica.&f=false>

Andrade Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico, 4 (10), 9-25.

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna:+proceso,+disciplina+y+t%C3%A9cnica.&ots=gnHlxpXQm0&sig=5oE1bG5WTkJWHL1DfQ-s79bJLxA#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%3A%20proceso%2C%20disciplina%20y%20t%C3%A9cnica.&f=false>

Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública, 38(4), 325-335

- Baptista, P. H., Fernández, C., & Sampieri, R. (2010). "Concepción o elección del diseño de investigación" Metodología de la investigación Quinta edición. (pp. 149). México: Graw Hill.
- Baptista, P. H., Fernández, C., & Sampieri, R. (2010). "Concepción o elección del diseño de investigación" Metodología de la investigación Quinta edición. (pp. 151-152). México: Graw Hill.
- Baptista, P. H., Fernández, C., & Sampieri, R. (2010). "Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa" Metodología de la investigación Quinta edición. (pp. 80-81). México: Graw Hill.
- Baptista, P. H., Fernández, C., & Sampieri, R. (2010). "Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" Metodología de la investigación Quinta edición. (pp. 4-5). México: Graw Hill.
- Boada i Grau, J., Diego Vallejo, R. D., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1).
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. Signo y pensamiento*, 26(51).
- Camargo, A. L., Angarita, C. R., Ortega, F. R. F., & Ospino, G. A. C. (2009). ASERTIVIDAD Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA (COLOMBIA). *Psicología desde el Caribe*, (24).
- Del hoyo, M. Estrés laboral. Editorial Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Díaz Bambula, F., & Carolina Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1).

- Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo.¿ Qué sabemos y qué podemos hacer?. *Atención Primaria*, 31(8), 1-10.
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome:¿ síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2).
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali1.Pensamiento Psicológico, 9(17), 57-67. Retrieved from <https://catalogo.fucsalud.edu.co:2057/docview/1020569417?accountid=107581>
- Gómez-de-Regil, L., & Estrella-Castillo, D. F. (2016). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Ciencia y humanismo en la salud*, 2(3), 116-122.
- Guic, E., Bilbao, A., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112.
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- La Rosa, J., & Díaz Loving, R. (1991). Evaluación del autoconcepto: una escala multidimensional. *Revista latinoamericana de Psicología*, 23(1).
- Lopez, M., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 11(1). pp. 149-165.
- Martín, M. C., Fernández, F. B., Gómez, R. N., & Martínez, F. C. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención primaria*, 27(5), 313-317.

- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). Maslach burnout inventory (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Miravalles, J. (s.f.). Gabinete psicológico. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Moriana Elvira, J., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.
- Pedro G. M. (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista PsicologiaCientifica.com*, 3(5)
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.
- Restrepo, M. (1995). Comunicación para la dinámica organizacional. Colombia: Signo y Pensamiento, (26), 9991-96.
- Rivera, A. (2012). Comunicación asertiva: Pautas para lograr el objetivo. *Leadership: Magazine For Managers*, 8(29), 44-53.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3), 127-141.
- Sánchez-Bravo, C., Morales-Carmona, F., Carreño-Meléndez, J., & Martínez-Ramírez, S. (2005). Disfunción sexual femenina su relación con el rol de género y la asertividad. *Perinatología y reproducción humana*, 19(3-4), 152-160.

- Segredo Pérez, A. M. (2013). Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38.
- Tolentino, J. (2012). Comunicación asertiva: Pautas para lograr el objetivo. *Leadership: Magazine For Managers*, 8(29), 44-53.
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Revista Educación Departamento de educación*. 17(32), pp 67-86.